



# Introducción

## Ordenadores de escritorio para empresas

Referencia: 361199-071

### **Mayo de 2004**

Utilice esta guía después de haber realizado los pasos detallados en la guía *Configuración rápida*. Le ayudará a configurar el software que se suministra de fábrica. También incluye información básica para la solución de problemas por si tuviera alguno durante el proceso de arranque inicial.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Microsoft, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

Intel, Pentium, Intel Inside y Celeron son marcas comerciales de Intel Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

Adobe, Acrobat y Acrobat Reader son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Adobe Systems Incorporated.

Las únicas garantías para los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. La información contenida aquí no debe interpretarse como garantía adicional. HP no se hace responsable de las omisiones ni de los errores técnicos o de edición que pueda contener este documento.

Este documento contiene información propietaria protegida por copyright y no puede ser fotocopiado, reproducido ni traducido a otro idioma, ya sea parcialmente o en su totalidad, sin el consentimiento previo y por escrito de Hewlett-Packard Company.



**ADVERTENCIA:** el texto señalado de esta forma significa que si no se siguen las indicaciones se podrían producir lesiones personales e incluso la muerte.

---



**PRECAUCIÓN:** el texto señalado de esta forma significa que si no se siguen las indicaciones, podrían producirse daños en el equipo o pérdida de información.

---

## **Introducción**

Ordenadores de escritorio para empresas

Primera edición (Mayo de 2004)

Referencia: 361199-071

---

# Contenido

Instalación y personalización del software . . . . .	1
Instalación del sistema operativo. . . . .	1
Actualizaciones de seguridad de Microsoft. . . . .	2
Instalación de las actualizaciones críticas de Microsoft ya cargadas en el sistema. . . . .	2
Descarga de las actualizaciones del sitio Web de Microsoft Windows Update. . . . .	3
Accesibilidad. . . . .	4
Instalación o actualización de controladores de dispositivo. . . . .	5
Personalización de la pantalla del monitor . . . . .	6
Protección del software . . . . .	6
Transferencia de archivos y configuraciones. . . . .	6
Restauración del software . . . . .	7
Cómo apagar el equipo. . . . .	7
Cómo encontrar más información . . . . .	8
Localización de información sobre normativas. . . . .	9
Utilización del CD de documentación. . . . .	10
Antes de llamar al soporte técnico . . . . .	11
Consejos útiles . . . . .	13
Solución de problemas básicos . . . . .	16
Solución de problemas generales . . . . .	16
Solución de problemas de instalación de hardware. . . . .	22
Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles . . . . .	25
Cómo solicitar la Guía rápida de solución de problemas . . . . .	35

---

# Introducción

## Instalación y personalización del software

---



**PRECAUCIÓN:** no añada dispositivos de hardware opcionales ni dispositivos de otro fabricante al equipo hasta que el sistema operativo esté instalado correctamente. De lo contrario, pueden producirse errores y el sistema operativo podría no instalarse correctamente.

---

## Instalación del sistema operativo

La primera vez que encienda el ordenador, el sistema operativo se instala automáticamente. Este proceso puede llevar entre 5 y 10 minutos, dependiendo de qué sistema operativo se está instalando. Lea y siga con atención las instrucciones que aparecen en pantalla para finalizar la instalación.



**PRECAUCIÓN:** una vez que haya comenzado la instalación automática, **NO APAGUE EL ORDENADOR HASTA QUE EL PROCESO HAYA TERMINADO**. Si apaga el ordenador durante el proceso de instalación, podría dañar el software que hace funcionar el ordenador o impedir una instalación correcta.

---



Si el disco duro con el que se entrega el equipo tiene el sistema operativo en más de un idioma, el proceso de instalación podría tardar hasta 60 minutos.

---

Si el sistema operativo con el que se entrega el ordenador no es de Microsoft, determinadas secciones de esta documentación no serán aplicables. Para obtener instrucciones detalladas sobre la instalación y configuración del sistema operativo, consulte la documentación del sistema operativo incluida con el ordenador. Puede obtener información adicional en la Ayuda en línea cuando haya instalado el sistema operativo.

## Actualizaciones de seguridad de Microsoft

La fábrica de HP le entrega este sistema con las actualizaciones críticas de Microsoft que había disponibles en el momento de su desarrollo cargadas y listas para ser instaladas. HP y Microsoft le recomiendan encarecidamente que instale las actualizaciones de seguridad de Microsoft cargadas en el sistema y, a continuación, se conecte al sitio Web de Microsoft Windows Update para obtener cualquier otra actualización crítica de seguridad adicional de Microsoft recomendada para su sistema operativo.

## Instalación de las actualizaciones críticas de Microsoft ya cargadas en el sistema

Instale las actualizaciones críticas ya cargadas en el sistema antes de conectarse a Internet.

1. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > Software Setup (Instalar software)**. Aparece la pantalla de **bienvenida**.
2. En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.
  - a. Si aparece **Microsoft Windows XP Service Pack Hotfixes (Revisiones de Microsoft Windows XP Service Pack)** como opción en la aplicación **Software Setup (Instalar software)**, asegúrese de que está seleccionada.
  - b. Si **Microsoft Windows XP Service Pack Hotfixes (Revisiones de Microsoft Windows XP Service Pack)** no aparece como opción en la aplicación **Software Setup (Instalar software)**, las actualizaciones se instalaron en fábrica. Haga clic en **Cancelar** y siga en el paso 5.

3. Haga clic en **Siguiente** para continuar con el proceso de instalación.

Aparecerá una barra de estado en la que se indica el progreso de la instalación.

4. En la ventana Programa de instalación completo, haga clic en **Finalizar** para reiniciar el ordenador.
5. Continúe con los pasos de la sección **Descarga de las actualizaciones del sitio Web de Microsoft Windows Update** para asegurarse de que tiene las actualizaciones más recientes para su sistema.

## **Descarga de las actualizaciones del sitio Web de Microsoft Windows Update**

1. Para configurar la conexión a Internet, haga clic en **Inicio > Internet Explorer** y siga las instrucciones que van apareciendo en pantalla.
2. Una vez establecida la conexión a Internet, haga clic en el botón **Inicio**.
3. Seleccione el menú **Todos los programas**.

Haga clic en el vínculo **Windows Update** de la parte superior del menú.

Accederá al **sitio Web de Microsoft Windows Update**.

Es posible que aparezcan algunas ventanas emergentes que le pregunten si desea instalar un programa de [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

4. Haga clic en **Sí** para instalar los programas de [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

5. Haga clic en el vínculo **Scan for Updates (Buscar actualizaciones)** cuando aparezca.

Una vez finalizada la búsqueda, haga clic en el vínculo **Critical Updates and Service Packs (Actualizaciones críticas y Service Packs)** que aparece bajo el título **Pick updates to install (Seleccionar actualizaciones a instalar)**.

Aparecerá una lista de actualizaciones con todas ellas seleccionadas de forma predeterminada.

Se recomienda que instale todas las actualizaciones enumeradas en esta sección.

6. Haga clic en el vínculo **Review and Install Updates (Revisar e instalar actualizaciones)**.
7. Haga clic en el botón **Instalar ahora**. Esto hará que comience la descarga de las actualizaciones críticas y se instalen automáticamente.
8. Una vez instaladas las actualizaciones, Windows XP le pedirá que reinicie el equipo. Asegúrese de guardar cualquier archivo o documento que tenga abierto antes de reiniciar el equipo. A continuación, seleccione **Sí** para reiniciar el equipo.

## Accesibilidad

HP se compromete a diseñar productos, servicios y programas con una mayor facilidad de uso y accesibilidad para todos sus clientes. Los productos de HP con Microsoft Windows XP preinstalado, o que están preparados para XP, están diseñados para aumentar la accesibilidad. Estos productos han sido sometidos a pruebas con importantes productos de tecnología de ayuda a usuarios con necesidades especiales para garantizar el acceso a cualquier usuario, en cualquier momento y en cualquier lugar.

## Instalación o actualización de controladores de dispositivo

Si una vez finalizada la instalación del sistema desea instalar dispositivos de hardware opcionales tendrá que instalar también los controladores de cada uno de ellos.

Si el sistema le solicita el directorio I386, sustituya la especificación de ruta por **C:\i386**, o utilice el botón **Examinar** del cuadro de diálogo para localizar la carpeta i386. Esta acción indica al sistema operativo dónde se encuentran los controladores adecuados.

Consiga el software de soporte más reciente, incluido el software de soporte para el sistema operativo, en [www.hp.com](http://www.hp.com). Haga clic en **support & drivers (Soporte y Drivers)**, seleccione **Download drivers and software (Descargar controladores y software)**, introduzca el número de modelo del ordenador y pulse **Intro**.

También puede obtener el software de soporte más reciente en CD. El siguiente sitio Web le ofrece información sobre cómo adquirir una suscripción al CD de software de soporte:

<http://h18000.www1.hp.com/support/files/desktops/us/purchase.html>



Si el ordenador dispone de una unidad óptica CD-RW, instale la aplicación adecuada para poder grabar en la unidad. Para instalar la aplicación, haga doble clic en el icono de **instalación de software** del Escritorio o en el iniciador de aplicaciones y seleccione las opciones **Easy CD Creator y Direct CD** cuando se le indique.

---



## Personalización de la pantalla del monitor

Si lo desea, puede seleccionar o cambiar el modelo del monitor, la frecuencia de actualización, la resolución de pantalla, la configuración de los colores, el tamaño de fuente y la configuración de gestión de energía. Para ello, haga clic con el botón derecho del ratón en el Escritorio de Windows y, a continuación, haga clic en Propiedades para cambiar la configuración de la pantalla. Para más información, consulte la documentación en línea suministrada con la utilidad de controlador de gráficos o la documentación que acompañaba al monitor.

## Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, realice una copia de seguridad de todo el software del sistema, aplicaciones y archivos relacionados almacenados en la unidad de disco duro. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación de la utilidad de copia de seguridad o del sistema operativo.

## Transferencia de archivos y configuraciones

Utilice el Asistente para transferencia de archivos y configuraciones de Microsoft Windows XP para mover los archivos y configuraciones del equipo antiguo al nuevo. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas del sistema > Asistente para transferencia de archivos y configuraciones**.

## Restauración del software

Restaure el sistema operativo y el software instalado en fábrica originales con el CD *Restore Plus!* y cualquier otro CD que se entregara con el equipo. Lea y siga con atención las instrucciones indicadas en la solución de restauración que se entregó con el ordenador.

Si tiene alguna pregunta o algún problema con este CD, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

## Cómo apagar el equipo

Para apagar el equipo correctamente, primero debe apagar el software del sistema operativo. En Microsoft Windows XP Professional, haga clic en **Inicio > Apagar el sistema**. En Microsoft Windows XP Home, haga clic en **Inicio > Apagar equipo**. El equipo se cerrará automáticamente.

Dependiendo del sistema operativo, si pulsa el botón de alimentación puede que el ordenador pase al modo de espera o de bajo consumo de energía en lugar de apagarse automáticamente. Esto permite ahorrar energía sin cerrar las aplicaciones de software; posteriormente, puede volver a utilizar el ordenador inmediatamente, sin tener que reiniciar el sistema operativo y sin perder datos.



**PRECAUCIÓN:** al forzar manualmente el cierre del equipo puede producirse una pérdida de datos.

---

Para apagar el sistema completamente, mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos. No obstante, si se apaga el equipo manualmente, es posible que no se active el modo de espera y que se pierdan datos.

Para volver a configurar el botón de alimentación de modo que funcione en el modo de encendido/apagado, ejecute Computer Setup. Para obtener más información sobre cómo utilizar Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en el *CD de documentación*.

## Cómo encontrar más información

Para obtener información adicional sobre el producto en el sencillo formato PDF, consulte el *CD de documentación*. Este CD contiene las publicaciones siguientes:

- *Configuración rápida* (disponible en copia impresa y en formato PDF de Adobe Acrobat en el CD), le ayuda a conectar el ordenador y los dispositivos periféricos.
- *Introducción* (disponible en copia impresa y en formato PDF en el CD), le ayuda a configurar el software suministrado de fábrica. También incluye información básica para la solución de problemas por si se produjera algún problema durante el arranque inicial.
- *Guía de referencia del hardware* (en formato PDF en el CD), proporciona una descripción general del hardware del producto e instrucciones para actualizar esta serie de ordenadores. Incluye información sobre las baterías RTC, la memoria y la fuente de alimentación.
- *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* (en formato PDF en el CD), ofrece instrucciones sobre cómo utilizar esta herramienta para volver a configurar o modificar la configuración predeterminada para fines de mantenimiento o para la instalación de nuevos dispositivos de hardware.
- *Guía de Desktop Management* (en formato PDF en el CD), ofrece definiciones e instrucciones del tipo “cómo...” para las funciones de seguridad e Intelligent Manageability (gestión inteligente) ya preinstaladas en algunos modelos.

- *Guía de comunicaciones por red e Internet* (en formato PDF en el CD), ofrece información de red básica e instrucciones para instalar los controladores de dispositivos y utilizar las funciones de controlador de interfaz de red (NIC) preinstaladas en determinados modelos de escritorio. También proporciona información sobre Proveedores de servicios de Internet (ISP) y el uso de Internet.
- *Guía de solución de problemas* (formato PDF en el CD)  
Una guía completa que puede servir de ayuda para resolver problemas del ordenador y situaciones de posibles problemas de hardware o software; incluye información sobre códigos de diagnóstico e información sobre cómo ejecutar Diagnostics para Windows en el equipo.
- *Guía de información sobre seguridad y normativas* (formato PDF en el CD), ofrece información sobre seguridad y normativas que garantiza el cumplimiento con las regulaciones de Estados Unidos, Canadá y otras normas internacionales.



Si no dispone de una unidad de CD-ROM, puede descargar la documentación del producto del sitio Web <http://www.hp.com>. Haga clic en **support & drivers (Soporte y Drivers)**, seleccione **See support and troubleshooting information (Consultar información de soporte y solución de problemas)**, introduzca el número de modelo del ordenador y pulse **Intro**.

---

## Localización de información sobre normativas

El ordenador es un dispositivo digital de Clase B, de acuerdo con la parte 15 de las reglas FCC. Consulte la *Guía de información sobre seguridad y normativas* incluida en el *CD de documentación* para información sobre dispositivos de la Clase B.

## Utilización del CD de documentación

1. Introduzca el disco compacto en la unidad de CD-ROM.

Es posible que se produzca un ligero retardo mientras el software del CD comprueba la configuración regional de Windows. Si no se encuentra ninguna versión reciente de Adobe Acrobat ni de Acrobat Reader en el equipo, se instalará automáticamente desde el CD.

2. Lea y siga las indicaciones para completar la instalación.

El menú y los manuales se visualizan en el idioma seleccionado durante la configuración inicial del sistema o según lo especificado posteriormente en la configuración regional de Windows. Si el idioma de la configuración regional no coincide con uno de los admitidos en el CD, el menú y los manuales aparecen en inglés.

3. Haga clic en el título del manual que desea leer.

Si no hay actividad alguna en la unidad de CD-ROM durante dos o más minutos, es posible que la ejecución automática no esté activada en el equipo.

Si el *CD de documentación* no se ejecuta automáticamente, realice lo siguiente:

1. Haga clic en **Inicio > Ejecutar**.
2. Escriba:

**X:\DocLib.exe**

(donde **X** es la letra de la unidad que designa la unidad de CD-ROM)

3. Haga clic en **Aceptar**.

Si en el ordenador se ejecuta un sistema operativo Linux, el *CD de documentación* no se ejecutará automáticamente.

Para obtener documentación adicional sobre el hardware del ordenador, busque en la carpeta HelpFiles del CD. Para consultar los documentos del CD, descargue e instale Adobe Acrobat Reader para Linux del sitio Web [www.adobe.com](http://www.adobe.com).

## Antes de llamar al soporte técnico

Si tiene algún problema con el equipo, intente las soluciones correspondientes que se indican a continuación o intente aislar e identificar el problema exacto antes de ponerse en contacto con el soporte técnico.

- Ejecute la utilidad Diagnostics para Windows. Para obtener más información, consulte la *Guía de solución de problemas* incluida en el *CD de documentación*.
- Ejecute la Autopruueba del sistema de protección de unidades (DPS) de Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en el *CD de documentación* para obtener más información.
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte la sección “[Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles](#)” en la [página 25](#) de esta guía para obtener información más detallada.
- Si la pantalla se queda en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente del ordenador (si hay uno disponible). O bien, cambie el monitor por otro que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otro ordenador con un cable diferente a la conexión de red. Es posible que se trate de un problema con el cable o conector de red.

- Si ha agregado hardware nuevo recientemente, quítelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Si ha instalado software nuevo recientemente, desinstálelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Arranque el ordenador en modo de seguridad para comprobar si arranca sin todos los controladores cargados. Cuando arranque el sistema operativo, utilice la “Última configuración válida conocida”.
- Consulte la extensa información disponible en el soporte técnico en línea en [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).
- Consulte la sección “Consejos útiles” en la página 13 siguiente de esta guía para obtener sugerencias más generales.
- Consulte la extensa *Guía de solución de problemas* incluida en el *CD de documentación* para obtener información más detallada.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



**PRECAUCIÓN:** si ejecuta el CD Restore Plus! se borrarán todos los datos del disco duro.

---

Para ayudarle a resolver problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition (edición profesional de soporte al instante de HP) proporciona diagnósticos de resolución para el usuario. Si tiene que ponerse en contacto con el soporte técnico de HP, hágalo a través de la función de chat en línea de HP Instant Support Professional Edition. Acceda a HP Instant Support Professional Edition en: [www.hp.com/go/ispe](http://www.hp.com/go/ispe).

Acceda a Business Support Center (BSC, centro de soporte a empresas) en [www.hp.com/go/bizsupport](http://www.hp.com/go/bizsupport) para obtener la información más actualizada del soporte en línea, software y controladores, notificación proactiva y comunidad internacional de usuarios y expertos de HP.

Si aún así necesita llamar al servicio de soporte técnico (1-800-652-6672), esté preparado para realizar lo siguiente y garantizar que su llamada se gestiona correctamente:

- Esté frente a su ordenador cuando realice la llamada.
- Anote el número de serie del ordenador, el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de realizar la llamada.
- Dedique el tiempo necesario para solucionar el problema con el técnico de servicio.
- Desinstale cualquier hardware que haya agregado recientemente al equipo.
- Desinstale cualquier software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



---

**PRECAUCIÓN:** si ejecuta el CD *Restore Plus!* se borrarán todos los datos del disco duro.

---



---

Para información de venta y actualizaciones de garantías (HP Care Pack), llame al número 1-800-282-6672.

---

## Consejos útiles

Si tiene algún problema con el ordenador, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proseguir:

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el conmutador de selección de voltaje (incluido en algunos modelos) está en la potencia correcta para la región (115 V o 230 V).



- Compruebe que el equipo está encendido y el indicador luminoso de color verde también.
- Compruebe que el monitor está encendido y el indicador luminoso de color verde también.
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte la sección [“Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles” en la página 25](#) de esta guía para obtener información más detallada.
- Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor si la imagen no es nítida.
- Mantenga pulsada una tecla cualquiera. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe que todas las conexiones de cables sean correctas y no estén sueltas.
- Vuelva a activar el sistema pulsando cualquier tecla del teclado o pulsando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en modo suspendido, apague el ordenador manteniendo pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos y, a continuación, púlselo otra vez para reiniciar el equipo. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos y vuelva a enchufarlo. El ordenador se reiniciará si en Computer Setup se ha establecido que el equipo se inicie automáticamente tras un corte de alimentación. Si no se reiniciara, pulse el botón de alimentación para arrancar el ordenador.
- Vuelva a configurar el equipo después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte las instrucciones de [“Solución de problemas de instalación de hardware” en la página 22](#).

- Asegúrese de que se hayan instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, debe utilizar un controlador para dicho modelo de impresora.
- Extraiga todos los medios de arranque (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
- Si el equipo tiene varias fuentes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (vídeo incorporado en determinados modelos solamente) y un solo monitor, éste debe estar enchufado en el conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el arranque, los otros conectores del monitor se desactivan, por tanto, si el monitor se conecta a uno de estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar qué fuente será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.



**PRECAUCIÓN:** cuando el equipo está conectado a una fuente de alimentación de CA, siempre se suministra corriente a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de alimentación antes de abrir el equipo para evitar que se dañen la placa o los componentes del sistema.

---

## Solución de problemas básicos

Esta sección se centra en problemas que podría experimentar durante el proceso de configuración inicial. Tiene a su disposición una completa *Guía de solución de problemas* en el *CD de documentación* y en la biblioteca de referencia del sitio Web <http://www.hp.com>. Haga clic en **support & drivers (Soporte y Drivers)**, seleccione **See support and troubleshooting information (Consultar información de soporte y solución de problemas)**, introduzca el número de modelo del ordenador y pulse **Intro**.

## Solución de problemas generales

Es posible que pueda resolver con facilidad los problemas generales que se describen en esta sección. Si un problema persiste y no puede resolverlo, o no se siente con la suficiente confianza para realizar la operación usted mismo, póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.

---

### Solución de problemas generales

---


Problema	Causa	Solución
El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de alimentación.	El control de software del interruptor de alimentación no funciona.	Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos hasta que se apague el ordenador.
El ordenador no responde al teclado ni al ratón USB.	El ordenador está en <b>modo de espera</b> .	Pulse el botón de alimentación para salir del <b>modo de espera</b> .
	El sistema se ha bloqueado.	Reinicie el equipo.



**PRECAUCIÓN:** al intentar salir del **modo de espera**, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos.

---

## Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La fecha y la hora que se visualizan en el equipo no son correctas.	<p>Es posible que tenga que sustituir la batería del RTC (reloj de tiempo real).</p> <p> Si se conecta el ordenador a una toma de CA se prolonga la duración de la batería RTC.</p>	<p>Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en <b>Panel de control</b> (también puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> incluida en el <i>CD de documentación</i>, o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.</p>
El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla <b>Bloq Num</b> esté activada.	<p>Pulse la tecla <b>Bloq Num</b>. Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no puede estar encendido. La tecla <b>Bloq Num</b> se puede desactivar (o activar) en Computer Setup.</p>
No es posible extraer la cubierta ni el panel de acceso del equipo.	La función de bloqueo de Smart Cover, que poseen algunos equipos, está activada.	<p>Desbloquee el bloqueo de Smart Cover con la utilidad Computer Setup.</p> <p>La llave de seguridad de Smart Cover, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo de Smart Cover, puede adquirirse a través de HP. Necesitará una llave de seguridad siempre que se olvide de la contraseña, se produzca un corte de la alimentación o falle el equipo.</p>

---

**Solución de problemas generales (Continuación)**

---

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución</b>
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al equipo no esté bloqueado.</li><li>2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario).</li><li>3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.</li></ol>
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para liberar espacio en el mismo.
	Queda poca memoria.	Agregue más memoria.
	La unidad de disco duro está fragmentada.	Desfragmente la unidad de disco duro.
	El programa al que se accedió anteriormente no ha liberado la memoria reservada que estaba utilizando.	Reinicie el ordenador.
	Hay un virus en la unidad de disco duro.	Ejecute el programa antivirus.
	Hay demasiadas aplicaciones en funcionamiento.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cierre las aplicaciones que ya no necesite para liberar memoria.</li><li>2. Agregue más memoria.</li></ol>
	No se conoce la causa.	Reinicie el ordenador.

---

## Solución de problemas generales (*Continuación*)

Problema	Causa	Solución
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el equipo emite dos pitidos.	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire.</p> <p>O bien:</p> <p>El disipador de calor no está conectado correctamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione.</li> <li>2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente.</li> <li>3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador.</li> <li>4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado.</li> <li>5. Póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado.</li> </ol>

---

## Solución de problemas generales (*Continuación*)

---

Problema	Causa	Solución
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte frontal del ordenador no parpadean.	El sistema no se enciende.	<p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Compruebe que el selector de voltaje (situado en la parte posterior de la fuente de alimentación de algunos modelos) está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.</li><li>2. Desmonte las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema.</li><li>3. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>

---

---

**Solución de problemas generales (Continuación)**

---

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución</b>
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte frontal del ordenador no parpadean. (continuación)	El sistema no se enciende.	<p>O bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.</li><li>2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.</li><li>3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.</li><li>4. Compruebe que la luz 5 V_aux de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.</li><li>5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema no se enciende, sustituya la fuente de alimentación.</li><li>6. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>

---



## Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad adicional o tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play, Windows XP reconoce automáticamente el dispositivo y lo configura en el ordenador. Si ha instalado un dispositivo que no es plug and play, debe volver a configurar el equipo después de completar la instalación del hardware nuevo. En Windows XP, ejecute el **Asistente para agregar hardware** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

---

### Solución de problemas de instalación de hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema.	El dispositivo no se ha instalado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correcta y firmemente y de que las patillas del conector no estén dobladas.
	Los cables del dispositivo externo nuevo están sueltos o los cables de alimentación están desenchufados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados correcta y firmemente y de que las patillas del cable o conector no estén dobladas.
	El interruptor de alimentación de un dispositivo externo nuevo no está encendido.	Apague el equipo, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el equipo para integrar el dispositivo en el mismo.
	No aceptó los cambios de configuración que le recomendó el sistema.	Vuelva a arrancar el equipo y siga las instrucciones para aceptar los cambios.

---

## Solución de problemas de instalación de hardware *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema. <i>(continuación)</i>	Una placa plug and play no puede configurarse automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de dispositivos de Windows XP para anular la selección de la configuración automática de la placa y seleccionar una configuración básica que no provoque un conflicto de recursos. También puede utilizar Computer Setup para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos.
El equipo no se enciende.	Al realizar la actualización, se han instalado módulos de memoria incorrectos, o bien los módulos de memoria se han instalado en una ubicación incorrecta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revise la documentación facilitada con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar que su instalación sea correcta.</li> <li>2. Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos de la parte frontal del equipo. Consulte <a href="#">"Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles"</a> en la página 25 para determinar las posibles causas.</li> <li>3. Si continúa sin resolver el problema, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.</li> </ol>

---

## Solución de problemas de instalación de hardware *(Continuación)*

---

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces.	La memoria no está bien instalada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.</li><li>2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.</li><li>3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP.</li><li>4. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces.	La tarjeta de vídeo no está bien colocada o está dañada, o la placa del sistema está dañada.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.</li><li>2. Sustituya la tarjeta gráfica.</li><li>3. Sustituya la placa del sistema.</li></ol> <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido diez veces.	Tarjeta opcional dañada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Compruebe cada tarjeta opcional. Para ello, extraiga las tarjetas de una en una (si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema.</li><li>2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extráigala y sustitúyala.</li><li>3. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>

---

## Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles

En esta sección se describen los códigos de los indicadores luminosos del panel frontal y los códigos audibles que pueden suceder antes o durante la POST y que no tienen necesariamente un código de error ni un mensaje de texto asociado.



Si nota indicadores luminosos parpadeando en un teclado PS/2, compruebe los indicadores luminosos que estén parpadeando en el panel frontal del ordenador y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de estos últimos.



La secuencia de códigos audibles se repetirá 5 veces y luego se detendrá. Los códigos de los indicadores luminosos del panel frontal seguirán hasta que se solucione el error.



En la siguiente tabla se indican las acciones recomendadas en el orden en que se deben realizar.

### Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
Indicador luminoso de alimentación verde encendido.	Ninguno	Equipo encendido.	Ninguna.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en verde cada dos segundos.	Ninguno	Equipo en modo de suspensión a modo RAM (sólo determinados modelos) o modo de suspensión normal.	No se precisa ninguna acción. Pulse cualquier tecla o mueva el ratón para activar el ordenador.

---

**Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)**

---

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	2	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. O bien: El conjunto de disipador de calor/ventilador no está conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione.</li><li>2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente.</li><li>3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador.</li></ol>

---

## Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (*Continuación*)

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. ( <i>continuación</i> )	2	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. O bien: El conjunto de disipador de calor/ventilador no está conectado correctamente al procesador.	4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado. 5. Póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo tres veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	3	El procesador no está instalado (no indica que el procesador esté dañado).	1. Compruebe que el procesador está presente. 2. Vuelva a colocar el procesador.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	4	Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).	1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de alimentación de 4 hilos está bien conectado al conector de la placa del sistema.

---

**Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)**

---

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. (continuación)	4	Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad de disco duro, unidad de disquete o unidades ópticas, y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y sustituya un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que está provocando el fallo. Continúe agregando dispositivos de uno en uno para asegurarse de que todos ellos funcionan correctamente.</li><li>3. Sustituya la fuente de alimentación.</li><li>4. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>

---

## Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	5	Error de la memoria de vídeo previo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.</li> <li>2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.</li> <li>3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP.</li> <li>4. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	6	Error de los gráficos de vídeo previo.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.</li> <li>2. Sustituya la tarjeta gráfica.</li> <li>3. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol> <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo siete veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	7	Fallo de la placa del sistema (la ROM ha detectado un fallo anterior al vídeo).	Sustituya la placa del sistema.



---

**Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)**

---

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo ocho veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	8	ROM no válida basada en suma de comprobación errónea.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Memoria flash de la ROM" de la <i>Guía de Desktop Management</i> incluida en el <i>CD de documentación</i>.</li><li>2. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo nueve veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	9	El sistema se enciende pero no arranca.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.</li><li>2. Sustituya la placa del sistema.</li><li>3. Sustituya el procesador.</li></ol>

---

---

## Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (*Continuación*)

---

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	10	Tarjeta opcional dañada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Compruebe cada tarjeta gráfica. Para ello, extraiga la tarjeta (de una en una si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema.</li><li>2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extráigala y sustitúyala.</li><li>3. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>

---

---

**Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)**

---

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean.	Ninguno	El sistema no se enciende.	<p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.</li><li>2. Extraiga las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3,3 V_aux de la placa del sistema.</li><li>3. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>

---

---

## Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (*Continuación*)

---

<b>Actividad</b>	<b>Pitidos</b>	<b>Causa posible</b>	<b>Acción recomendada</b>
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. ( <i>continuación</i> )	Ninguno	El sistema no se enciende.	<p>○ bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.</li><li>2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.</li><li>3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.</li></ol>

---

## Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. (continuación)	Ninguno	El sistema no se enciende.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Compruebe que la luz 3,3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.</li> <li>5. Si la luz 3,3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema no se enciende, sustituya la fuente de alimentación.</li> <li>6. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol>

## Cómo solicitar la Guía rápida de solución de problemas

Puede adquirir la *Guía rápida de solución de problemas* donde se incluyen diagramas de fácil seguimiento que pueden conducirle a lo largo del proceso de depuración. Esta guía se escribió para los servicios técnicos autorizados y contiene pasos que pueden implicar dificultades técnicas para algunos usuarios. La realización incorrecta de algunos procesos identificados en la guía puede provocar daños en el equipo o invalidar la garantía. Si no se siente capacitado para realizar la tarea, o si le preocupa la posibilidad de invalidar la garantía del producto, póngase en contacto con el representante de ventas o del servicio técnico autorizado local antes de emprender la acción correctiva recomendada.

Para solicitar una copia de la *Guía rápida de solución de problemas*, utilice los siguientes números de referencia:

- Número de referencia 153837-001 para una sola copia
- Número de referencia 153838-001 para múltiplos de cinco

Los distribuidores o proveedores de servicio técnico autorizados deben utilizar el procedimiento habitual para solicitar partes de repuesto. Los clientes de Estados Unidos y Canadá pueden solicitarla enviando un mensaje de correo electrónico a la dirección [qtg@hp.com](mailto:qtg@hp.com). En otros países, póngase en contacto con su oficina local de HP para ver la disponibilidad del material.